

FOCUS **MONEY**

DEUTSCHLAND
TEST

5-STERNE-KAUFEMPFEHLUNG 2023

MÄRZ 2023

 ServiceValue



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE





#

**MOTIVATION &
METHODIK**

5-STERNE-KAUFEMPFEHLUNG 2023

MOTIVATION



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

Welchem Produkt geben die Konsumenten 5 Sterne?

5 Sterne sind häufig das Besturteil bei der Bewertung von Produkten im Versandhandel. Diese treffen überall auf Beachtung. Vor dem Kauf eines Produktes orientieren sich Konsumenten an den Urteilen, die andere Konsumenten im Internet gegeben haben.

Vor diesem Hintergrund analysiert die Studie „5-Sterne-Kaufempfehlung 2023“ für etwa 1.800 Produkte aus ausgewählten Branchen die Daten eines Social Listening. Das Social Listening untersucht hierbei die Kategorien Produkt und Service, Weiterempfehlung sowie das gesamte Auftreten im Netz.

Die Studie „5-Sterne-Kaufempfehlung“ zeichnet die Produkte aus, die die Konsumenten empfehlen.

5-STERNE-KAUFEMPFEHLUNG 2023

METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL LISTENING



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

Die Datenerhebung für das Social Listening erfolgt zweistufig. Der erste Schritt ist das sog. Crawling:

1. Zuerst werden von unserem Partner pressrelations **sämtliche Texte, welche die Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst.** Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten bzw. Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen:
 - a. Deutschsprachige Domains (.at- und .ch-Seiten werden ausgeschlossen)
 - b. Uneingeschränkter Zugang zum Inhalt der Seite
2. Nicht erfasst werden Seiten oder Inhalte, die sich z.B. hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden.
3. Damit ist das Quellenset sehr umfangreich.

Nachrichten-Seiten 

Webseiten 

Foren 

 Blogs



 **Wichtige**
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-Seiten**

 **Pressemitteilungen**

5-STERNE-KAUFEMPFEHLUNG 2023

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING

Die zweite Stufe, das sog. Processing, greift auf die im Crawling gesammelten Daten zu und analysiert diese nach den Vorgaben des jeweiligen Untersuchungsgegenstandes.

1. Der große Datentopf wird dazu von unserem Partner Skylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
 - a. Welches Produkt wird erwähnt?
 - b. Welches Thema wird besprochen? (sog. Eventtyp)
 - c. Welche Tonalität weist das Textfragment auf?
2. Die Zuordnung der Erwähnungen zu den jeweiligen Eventtypen erfolgt mit Hilfe definierter Keywords, Text- und Satzkorpora, welche die Themengebiete breit abbilden und umfassen.
3. Auf der letzten Stufe werden die Erwähnungen mit einer Sentiment-Analyse bewertet und den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.



5-STERNE-KAUFEMPFEHLUNG 2023

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING



EINSATZ NEURONALER NETZWERKE

Die im Processing verwendeten neuronalen Netze kategorisieren die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt.

Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet werden.

VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

Produkt und Service: Produktqualität, Funktionalität, Produktverbesserung, Service / Dienstleistung

Weiterempfehlung: Weiterempfehlen, Empfehlung, abraten/anraten/abbringen/ausreden, empfehlenswert

Gesamt: positive, neutrale oder negative Erwähnungen

5-STERNE-KAUFEMPFEHLUNG 2023

MESSUNG DER PERFORMANCE

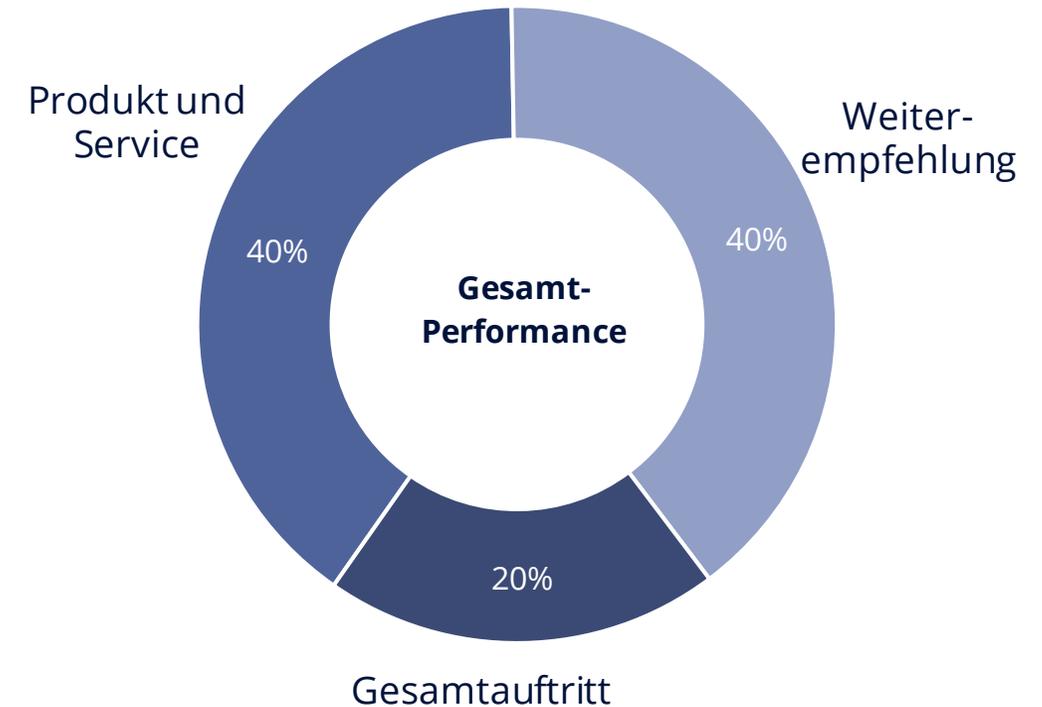


Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

Es genügt nicht, allein in einem Themenfeld zu glänzen.

Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für die Messung der Performance eines Unternehmens.

Die Messung der Performance beruht zu jeweils 40 % auf den Eventtypen Produkt und Service und Weiterempfehlung. Der Gesamtauftritt im Netz geht zu 20 % in die Bewertung ein.



5-STERNE-KAUFEMPFEHLUNG 2023

METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL LISTENING



Für diese Studie konnten rund **5,5 Millionen Nennungen** zu den etwa **1.800 Produkten** innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Februar 2022** bis **31. Januar 2023** identifiziert und zugeordnet werden.

Wie werden die Punktwerte für die Eventtypen ermittelt?

Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte werden für jedes Produkt und jeden Themenbereich des Modells folgende zwei Werte ermittelt:

- Tonalitätssaldo: Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen
- Reichweite: Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche

Anschließend werden diese Werte zu einem ersten Punktwert verrechnet. Je reichweitenstärker ein Unternehmen ist, desto stärker wirkt sich die Tonalität aus, also ob die Kommunikation überwiegend positiv oder negativ gefärbt ist.

Dieser so gewonnene Punktwert wird anschließend für die gesamte Branche normiert. Das beste Produkt erhält hierbei 100 Punkte und bildet hiermit den Vergleichswert für alle anderen Produkte dieser Branche. Weniger als 0 Punkte können nicht erreicht werden.

5-STERNE-KAUFEMPFEHLUNG 2023

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**5-Sterne-Kaufempfehlung 2023**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben. Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhält 100 Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Produkte innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Produkte, die mindestens **60** Punkte in der Gesamtwertung erreichen.

Insgesamt werden ca. **180 Produkte** ausgezeichnet.



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE





#

KONTAKT

5-STERNE-KAUFEMPFEHLUNG 2023

KONTAKT



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

HERAUSGEBER DER STUDIE

Die Studie „5-Sterne-Kaufempfehlung 2023“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch das IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung realisiert.



Faktenkontor Group
EXCELLENCE
CREATES VALUE

ServiceValue GmbH

Vermarktungspartner

Dürener Straße 341
50935 Köln

+49 221 67 78 67 61

+49 221 67 78 67 99

a.goeschl@servicevalue.de

www.servicevalue.de